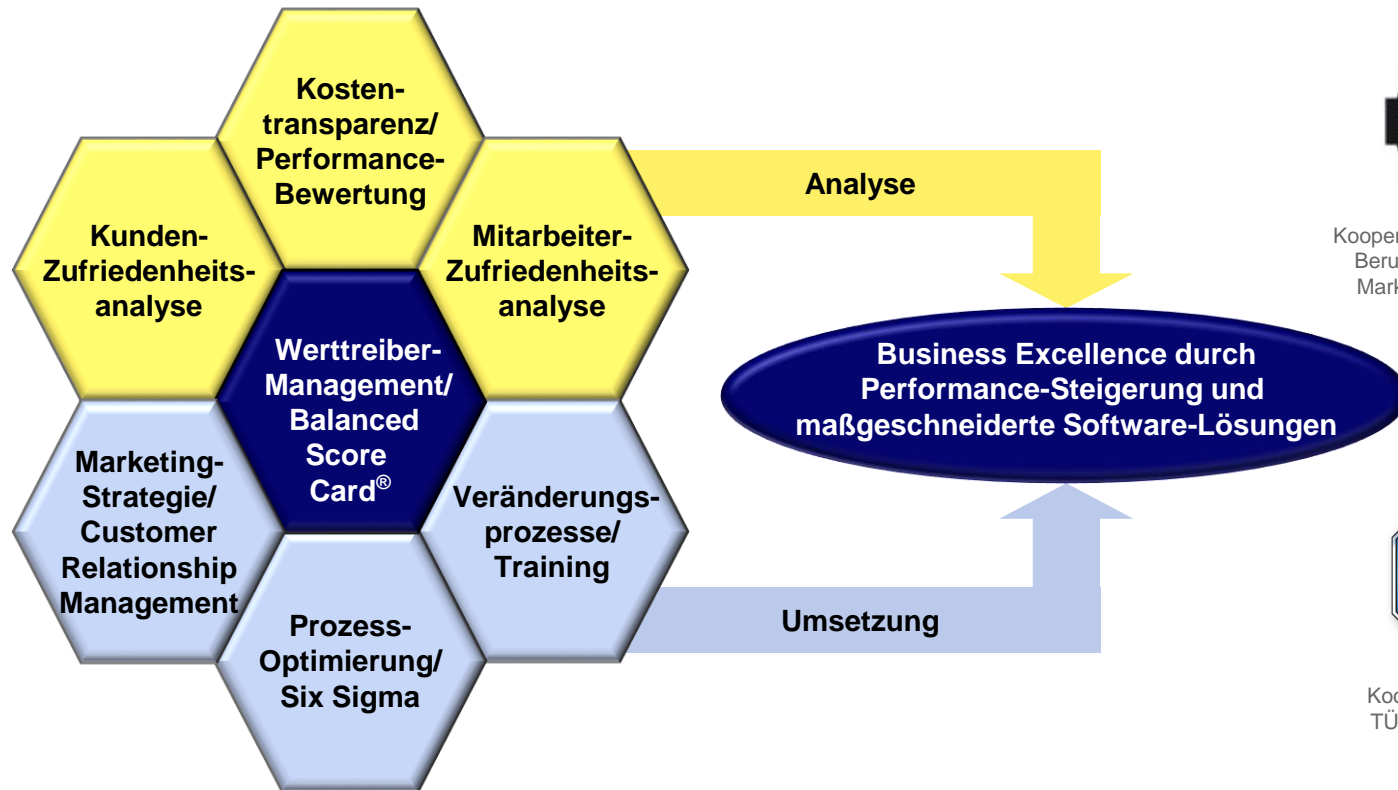


Dienstleistungsorientierung im Begutachtungsverfahren



**Versichertenbefragung
Stand 31.10.2014**

M+M – Gute Beratung ist die Umsetzung ergebnisorientierter Marktforschungs- und Beratungskonzepte



Kooperatives Mitglied im BVM
Berufsverband Deutscher
Markt- und Sozialforscher



Kooperationspartner der
TÜV SÜD Management
Services GmbH

- Wissenschaftlich fundierte und abgesicherte Methoden
- Fundierte, umfassende und dabei praxisingerechte Analyse der Befragungsdaten, leicht nachvollziehbar und verständlich dargestellt
- Unterstützung bei der Transformation der Befragungsergebnisse in das Veränderungsmanagement – Analyse und praxisingerechte Umsetzung aus einer Hand
- Profunde Praxiserfahrung bei der Durchführung entsprechender Befragungen seit mehr als 20 Jahren

Referenzen M+M



Fahrplan

Beteiligung

Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

Ergebnisse im Einzelnen

Beteiligung

Verschickte Fragebogen (Stand KW 44): **36.501** Fragebogen

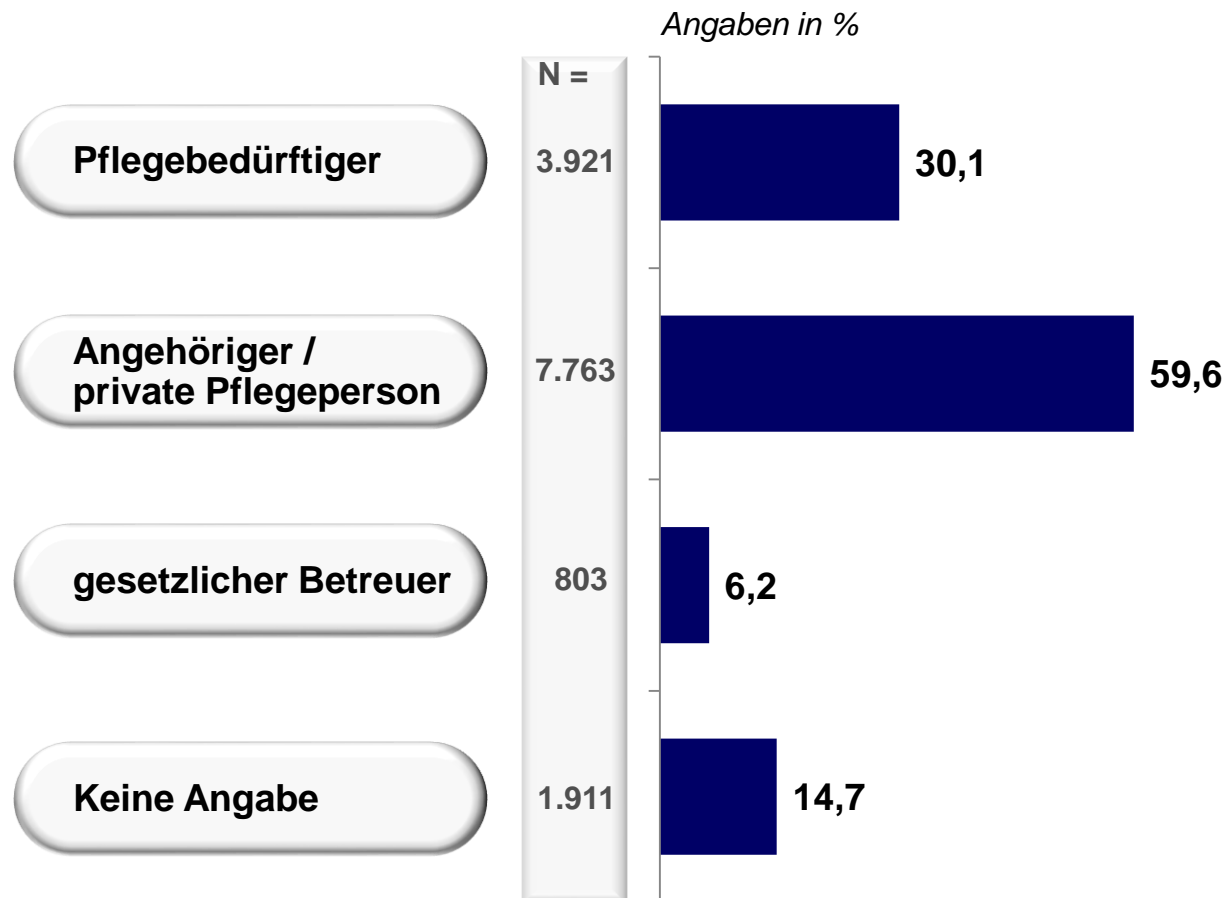
Rücklauf (Stand 31.10.2014): **13.016** zurückgesandte Fragenbogen

Rücklaufquote: **35,7%**

Die Rücklaufquote von aktuell 35,7 % ist sehr positiv zu bewerten. Sie verdeutlicht das große Interesse und Involvement der Betroffenen. Dies wird auch durch die hohe Anzahl der von den Versicherten bzw. ihren Angehörigen frei formulierten ergänzenden Angaben unterstrichen.

Beteiligung

Wer hat den Fragebogen ausgefüllt? (Mehrfachnennungen möglich)



N = Anzahl Befragter

Fahrplan

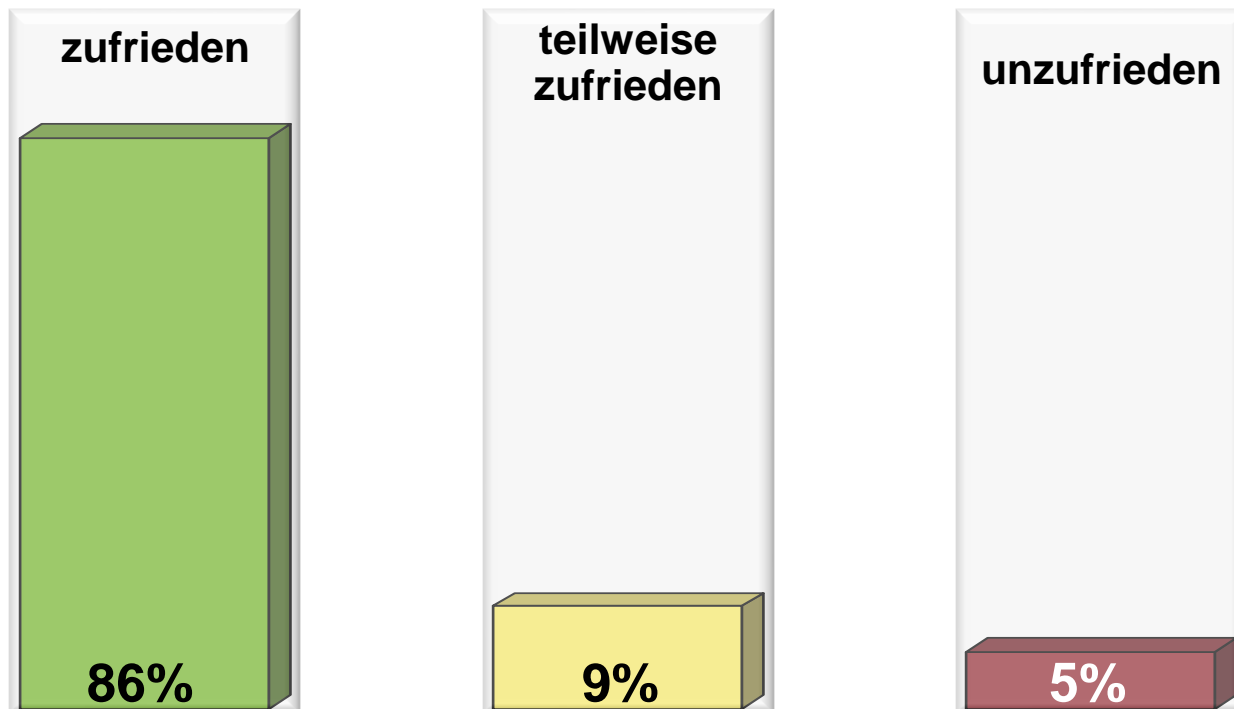
Beteiligung

Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

Ergebnisse im Einzelnen

Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

Wie zufrieden waren wie viel % der Befragten insgesamt mit der Begutachtung durch den MDK?

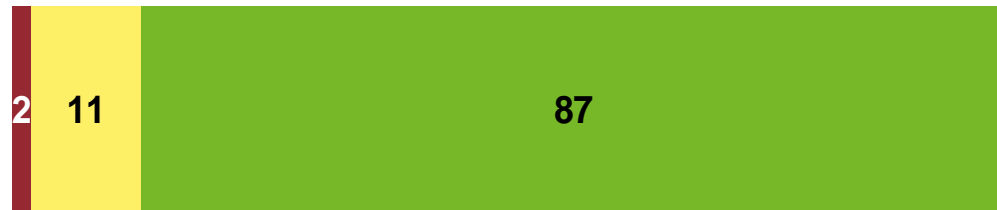


Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

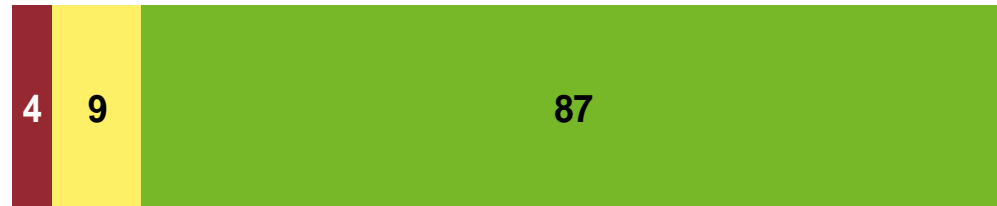
Wie zufrieden waren wie viel % der Befragten im Durchschnitt mit den einzelnen Aspekten nach Fragenbereichen?

(Anteile Zufriedenheit in %)

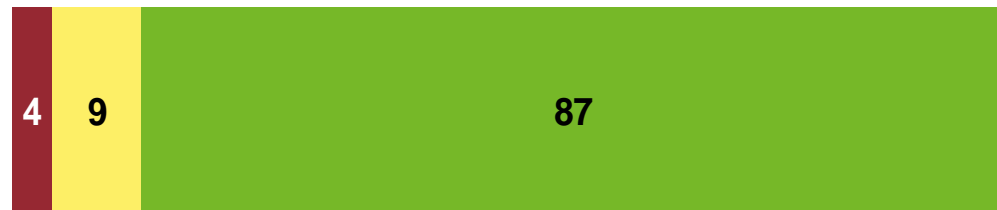
A. Informationen über die Pflegebegutachtung
(4 Kriterien)



B. Persönlicher Kontakt
(6 Kriterien)



C. Persönliches Auftreten des Gutachters
(5 Kriterien)



Legende



Fahrplan

Beteiligung

Generelle Beurteilung der Pflegebegutachtung

Ergebnisse im Einzelnen

Top-Wichtigkeits-Werte

Welche Kriterien sind für wie viel % der Befragten insgesamt
am wichtigsten?

	%*
Eingehen auf die individuelle Pflegesituation des Versicherten	96
Kompetenz des Gutachters	96
Genügend Zeit, um die für die Versicherten wichtigen Punkte zu besprechen	95
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit dem Versicherten	95
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	95
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	95

**Prozentualer Anteil Befragter, für die dieses Kriterium „wichtig“ ist*

Top-Zufriedenheits-Werte

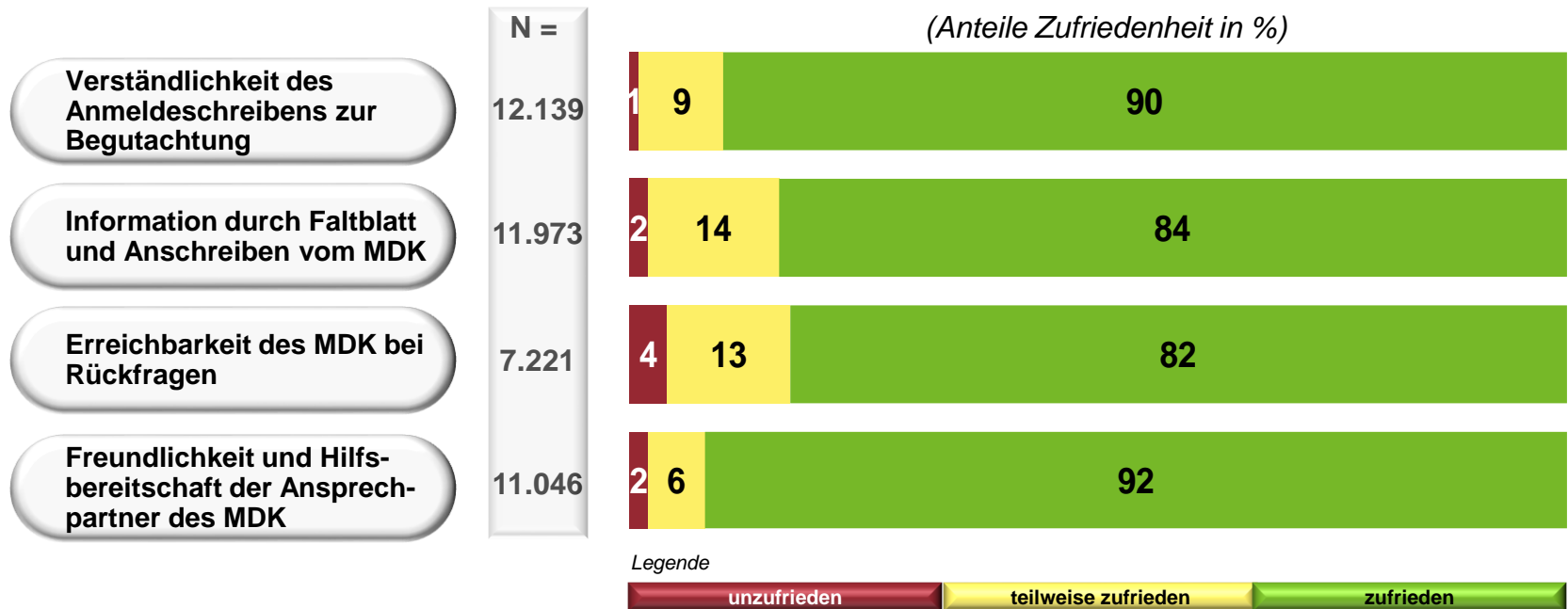
Mit welchen Kriterien sind wie viel % der Befragten insgesamt
am zufriedensten?

	%*
Eintreffen des Gutachters im angekündigten Zeitraum	95
Angemessene Vorstellung des Gutachters	95
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Ansprechpartner des MDK	92
Verständlichkeit des Anmeldeschreibens zur Begutachtung	90
Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit den Versicherten	90
Kompetenz des Gutachters	90
Verständliche Ausdrucksweise des Gutachters	90
Vertrauenswürdigkeit des Gutachters	89

*Prozentualer Anteil Befragter, die mit diesem Kriterium „zufrieden“ sind

Ergebnisse im Einzelnen

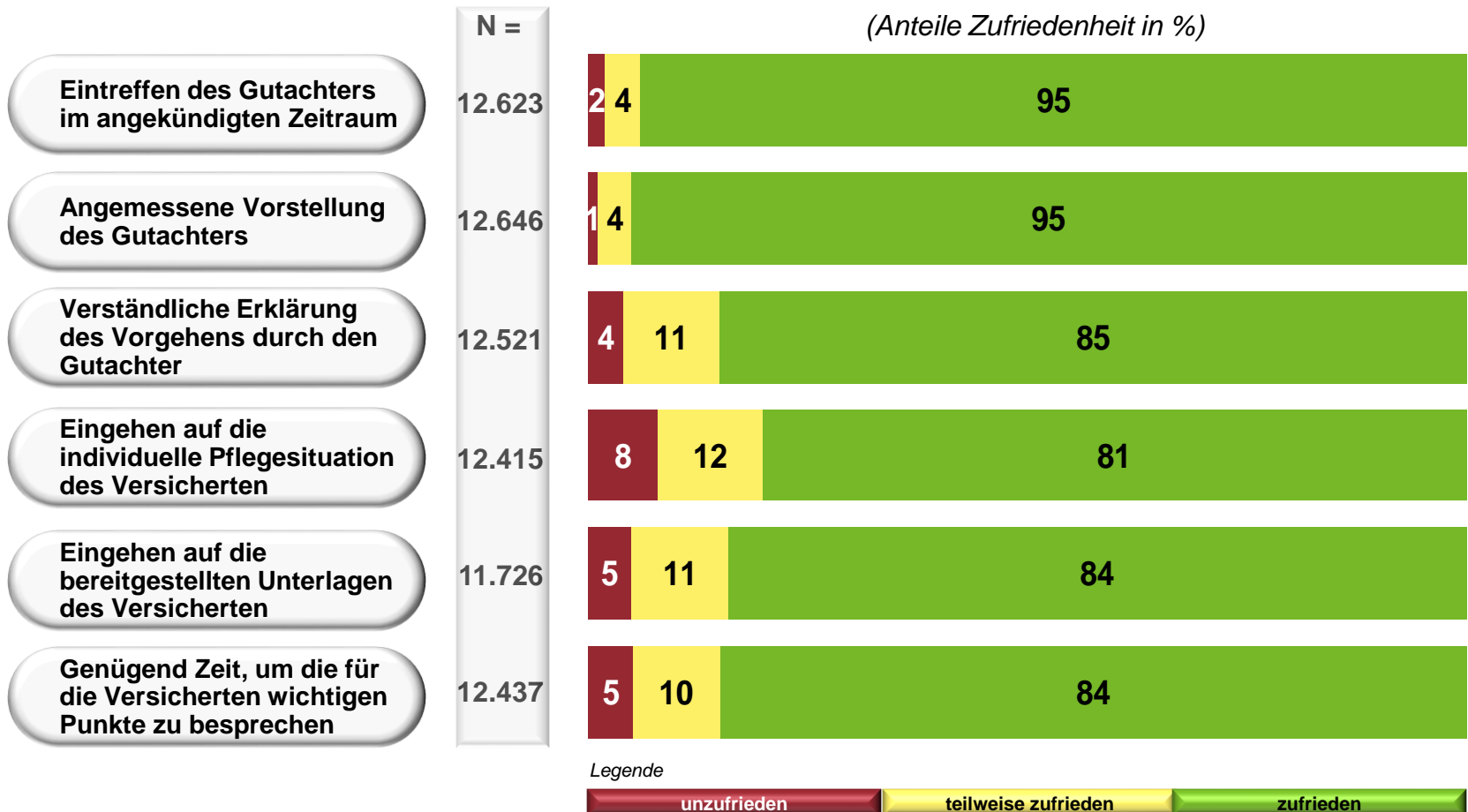
Informationen über die Pflegebegutachtung



N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben

Ergebnisse im Einzelnen

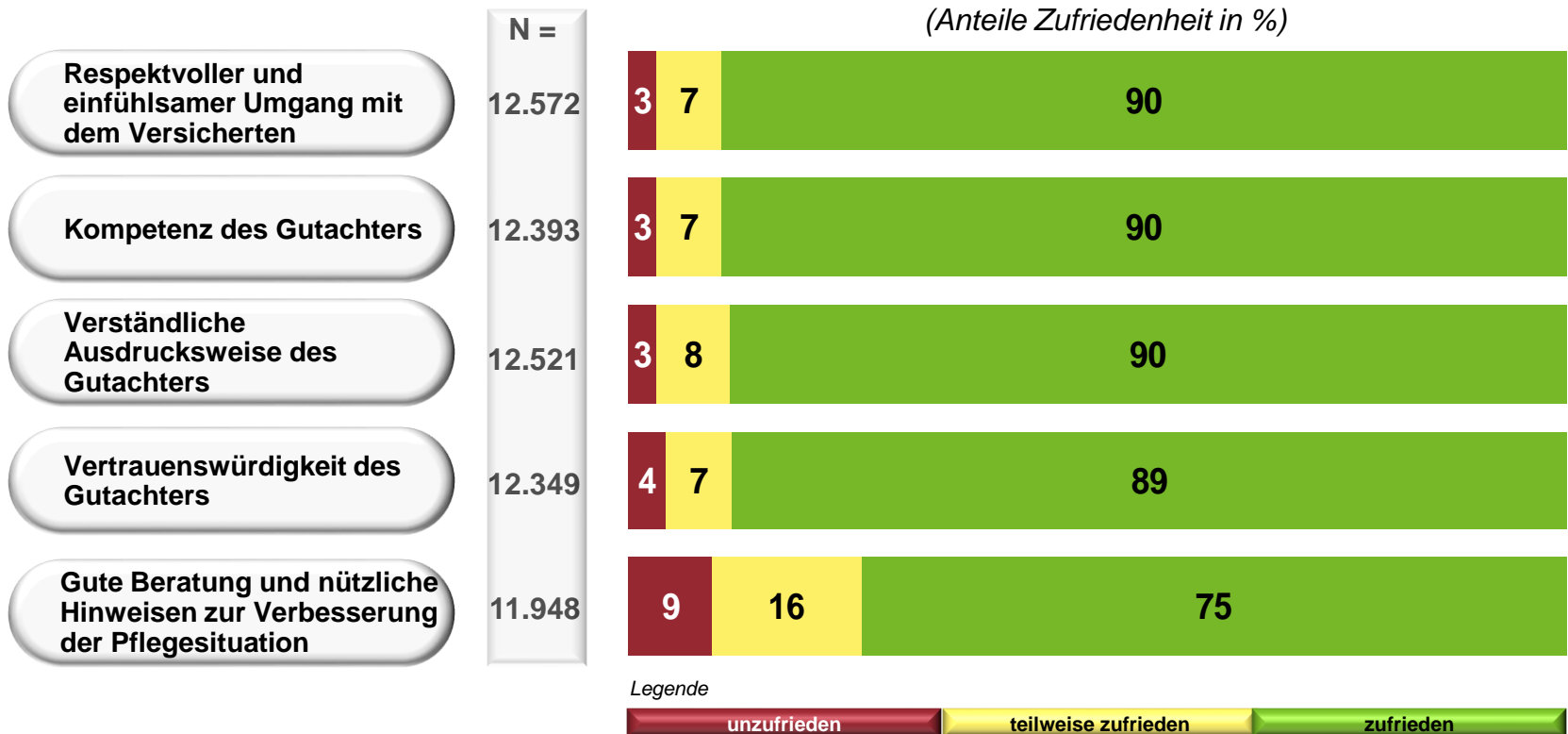
Persönlicher Kontakt



N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben

Ergebnisse im Einzelnen

Persönliches Auftreten des Gutachters



N = Anzahl Befragter, die die Frage nach der Zufriedenheit beantwortet haben

Ergebnisse im Einzelnen

Was fanden die Befragten bei der Pflegebegutachtung positiv?*

(Offene Frage)

Die Beurteilung durch den MDK war sehr, sehr angenehm und hilfreich. Danke.

Wir waren restlos zufrieden!

Bei unserer Begutachtung gab es für mich sehr viele positive Aspekte. Ich fand es sehr gut, dass der Gutachter wusste, was es bedeutet, ein Kind mit einer solchen Behinderung zu haben ...

Uns wurden die Gutachter im Allgemeinen als überkritisch und zum Teil auch hinterhältig geschildert. Das war zu keiner Zeit der Fall! Vielen Dank.

Ich bin mit der Pflegebegutachtung rundum zufrieden.

Wir möchten der Gutachterin, Frau xxx sehr herzlich für das verständnisvolle und kompetente Auftreten danken!!!

Wir hatten es rundum mit einfühlsamen und kompetenten Mitarbeitern zu tun. Herzlichen Dank.

*insgesamt wurden 4.369 Kommentare von 3.543 Befragten (Mehrfachantworten möglich) abgegeben

Ergebnisse im Einzelnen

Was kann man aus Sicht der Befragten bei der Pflegebegutachtung noch besser machen?* (Offene Frage)

In 6-7 Minuten, in denen die Gutachterin mit unserer Mutter Kontakt hatte, kann man eine pflegebedürftige Person nicht ausreichend beurteilen.

Die Gutachterin hat bei der Einschätzung des Zeitbedarfs überhaupt nicht berücksichtigt, dass es sich bei den pflegenden Angehörigen um „nicht professionelle Pflegepersonen“ handelt. Außerdem wurde nicht auf Ängste, Unsicherheiten, Aggressionen, fehlende Motivation oder Unwille während einer Pflegeverrichtung eingegangen. Auch dies gehört zur Pflegezeit und wurde nicht berücksichtigt. Die Begutachtung von Demenzkranken muss grundsätzlich anders bewertet werden!!!!

Mehr Informationen zur Verbesserung der Pflegesituation

Mehr Zeit nehmen, die ärztliche Meinung berücksichtigen, einen alten Menschen mehr Glauben schenken.

Es erfolgte keine Beratung, sondern eine freundliche Befragung

*insgesamt wurden 4.369 Kommentare von 3.543 Befragten (Mehrfachantworten möglich) abgegeben



das bewegt
wissen

M+M Management + Marketing Consulting GmbH

Weitere Informationen unter www.m-plus-m.de

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, opitz@m-plus-m.de, Tel.: 0561-709 79-17

